

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **TUGAS AKHIR**

### **PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA BATURIJAL BARAT KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

*Disusun Untuk Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Tugas  
Akademik Dan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A,Md)*



**OLEH:**

**RENA REYANTICA**

**01770223558**

**JURUSAN D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2021**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA BATURIJAL BARAT KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU**”.

Alhamdulillah dengan usaha dan keyakinan penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penyajiannya, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritikan juga saran dari pembaca demi kesempurnaan laporan ini. Penulisan laporan ini merupakan rangkaian dari proses pendidikan dan syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis juga mengucapkan ribuan terima kasih yang sebesar besarnya atas segala bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang penulis terima dari:

1. Bapak Prof. Dr. H. Suyitno, M.Ag., selaku Rektor UIN SUSKA RIAU.
2. Bapak Dekan Dr.H.Muh Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Ibu Dr. Lenny Novianti,M,S., SE, M.Si., Ak selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Ibu Hj. Qomariah Lahamid, SE., Msi selaku Ketua program studi DIII Manajemen Perusahaan dan Ibu Abdiana Ilosa, SAP., MPA, selaku

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekretaris jurusan DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Ibu Meri Sandora, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, serta ilmu serta masukan masukan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

6. Kedua orang tua Ayahanda Refles Sopiato dan Ibunda Hermi Yanti yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik dan selalu memberi kasih sayang sehingga sampai pada perguruan tinggi saat ini. Adek Ramadhany dan Sylvia Reyantisa yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU, yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.

8. Kepala Desa dan pemerintahan Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu yang tidak mungkin disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membntu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Sahabat Penulis, semua anggota kelas D3 Manajemen Perusahaan/MP A angkatan 2017. Terutama Melda, Nanda, Priska, Sabrina, Vina, Faya, Dila, Yosi Terima Kasih atas dukungan, motivasi, dan bantuannya. Serta teman teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu seperjuangan Mahasiswa/I jurusan D3 Manajemen Perusahaan UIN SUSKA RIAU.

10. Semua Pihak yang telah banyak mebantu dalam penulisan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini diwaktu yang tepat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tugas akhir atau skripsi minor masih terdapat kelemahannya, untuk itu penulis sangat mengharapkan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

segala kritik dn saran yang sifat nya membangun untuk kesempurnaan tugas akhir atau skripsi minor ini di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalammualaikum Wr. Wb  
Pekanbaru, 12 Januari 2021

**RENA REYANTICA**  
**NIM. 01770223558**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.4 Lokasi dan Waktu .....	6
1.5 Metode Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan Laporan .....	8
<b>BAB II      GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Baturijal.....	9
2.2. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Baturijal Barat .....	14
2.3. Visi dan Misi Desa Baturijal Barat .....	15
2.4. Uraian Tugas Kantor Desa Baturijal Barat .....	16
<b>BAB III      TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	
3.1. Tinjauan teori .....	20
3.1.1. Pemerintahan Desa .....	20
3.1.2. Pengertian Kualitas .....	21
3.1.3. Pengertian Pelayanan .....	22
3.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
3.1.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	28
3.1.6. Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan.....	32
3.2. Tinjauan praktek.....	36
<b>BAB IV      PENUTUP</b>	
4.1. Kesimpulan .....	45
4.2. Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 : Jadwal Masuk Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020. ....	4
Tabel 2 : Jadwal Masuk Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020. ....	4
Tabel 3: Jabatan dan Jumlah Pemerintahan Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu .....	36
Tabel 4: Sarana Dan Prasarana Yang Ada di Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu .....	39
Tabel 5 : Kondisi Waktu Pelayanan di Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu .....	41



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan dari suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Pada dasarnya, desa merupakan awal bagi terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan di Indonesia. Jauh sebelum negara modern ini terbentuk, kesatuan sosial sejenis desa atau masyarakat adat telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi sangat penting. Mereka ini merupakan institusi yang otonom dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri yang mengakar kuat serta relatif mandiri dari campur tangan kekuasaan dari luar.

Pemerintah di harapkan mampu menghadirkan keadaan yang tidak mampu di selenggarakan dan di serahkan kepada masing masing individu karena adanya kecenderungan manusia sebagai serigala bagi manusia lainnya. Ketika manusia baik sebagai individu maupun sebagai kelompok belum mengenal pemerintahan, maka yang terjadi adalah pembelanjaan sebagian besar energinya untuk bertarung mempertahankan hidup. Kesadaran akan kebutuhan untuk bertahan hidup di samping juga untuk pemenuhan kebutuhan-kebutuhan lainnya inilah yang kemudian berada di balik lahirnya sebuah pemerintah.

Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada Desa. Dalam hal ini juga pemerintah telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Salah satu upaya menciptakan tertib bermasyarakat yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi sangat penting artinya bagi masyarakat, karena dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka masyarakat merasa terlayani dalam merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Urgensitas pelayanan administrasi pada kenyataannya di dalam masyarakat belum menampilkan suatu kesan keseriusan dalam pemberian pelayanan yang terbaik pada masyarakatnya, terbukti saat ini banyak penduduk yang seharusnya mendapatkan pelayanan administrasi seperti pelaksanaan untuk mendapatkan keterangan, dan surat lainnya masih membutuhkan waktu terlalu lama sehingga masyarakat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan membutuhkan sebuah upaya perbaikan pelayanan agar masyarakat merasa terlayani. Salah satu upaya yang dilakukan adalah memberikan empat kategori pelayanan yang secara umum didambakan yaitu: kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah standar pelayanan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Standar pelayanan dapat diartikan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik atau dengan kata lain adalah merupakan prosedur kerja tetap dari unit



kerja pelayanan. Meskipun demikian penilaian atas kepuasan atau kualitas pelayanan bukan berdasarkan pemaknaan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pihak yang menerima layanan, Kemampuan kompetitif suatu organisasi banyak ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut.

Kantor desa sebagai suatu instansi pemerintah yang salah satu bidang tugasnya menangani pelayanan publik, pada dasarnya mengembangkan dua fungsi utama dalam hal operasionalnya yaitu, fungsi pelayanan teknis dan pelayanan administrasi. Dengan demikian tuntutan akan kelayakan pelayanan sesungguhnya ada pada pemerintahan desa atau kelurahan. Penunjukan utama seorang warga negara akan dilihat dari identitas kependudukannya. Kesibukan sebuah desa akan bentuk pelayanan dokumen kependudukan ini sangat bergantung pada potensi yang tersedia pada sebuah desa atau kelurahan. Mobilitas penduduk datang dan pergi akan mencerminkan potensi yang ada di desa atau kelurahan itu. Bila potensi yang tersedia cukup menjajikan maka mobilitas arus manusia yang datang dan pergilun akan mengikuti tren ini. Sehingga akan mengikuti pula tingkat kepadatan atau jumlah penduduk desa atau kelurahan tersebut. Pada akhirnya akan ditunjukan pula dari keberagaman suku bangsa dan agama warga yang berdomisili di wilayah atau lingkungan desa atau kelurahan yang bersangkutan. Jarak kantor desa ini yang letaknya lumayan jauh dari pusat kota ( ibu kota kabupaten). Dengan demikian, pelayanan publik lebih dominan bertumpu pada pemerintahan desa. Permasalahannya adalah ketika kondisi letak yang jauh dari kota ini menyebabkan dalam pengurusan beberapa dokumen oleh pihak pemerintahan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

desa menyebabkan munculnya permasalahan baru antara lain akan membawa dampak pada kemungkinan adanya biaya tambahan yang harus ditanggung misalnya akan memunculkan biaya transportasi dan tidak tepatnya waktu atau lamanya waktu pengerjaan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga kadang banyak cerita atau pengalaman dari sebagian masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintahan Desa Baturijal Barat.

Berikut ini adalah beberapa pegawai yang ada dibagian kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat pada table 1.1

**Tabel 1 : Jadwal Masuk Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020.**

Pagi Jam 08-00 WIB – 12.00 WIB

SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
Budi Kurniawan	Refles. Sp	Refles. Sp	Refles. Sp	Budi. K
Yuzelmi	Irwan	Yuzelmi	Budi. K	Amrianto
Supriado	Yodi Andika	Amrianto	Irwan	Yuserwan
Yodi Andika	Joni Setiawan	Supriado	Supriado	Fery. S
Prengki	Dodi Mai.S	Nurhakim	Prengki	Joni. S
Dodi Mai.S	Jarlisman	Fery. S	Fery. S	
	Yuserwan			

**Tabel 2 : Jadwal Masuk Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020.**

Siang Jam 13.00 WIB – 16.00 WIB

SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
Irwan	Yuzelmi	Amrianto	Joni. S	Prengky
Betri Alnovita	Dodi Mai. S	Jarlisman	Fery. S	Nurhakim
Nurhakim	Marnita Lovia	Desi Yulianti	Yuserwan	Jarlisman
	Yodi Andika			

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas maka penulis ingin mengetahui lebih luas lagi tentang penerapan kualitas pelayanan pada Desa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah dijelaskan, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: **“Bagaimana Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu”**.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui Bagaimana Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu.

#### 2. Manfaat Penulisan

- a. Bagi Penulis

Sebagai sarana pengembangan wawasan serta pengalaman yang sangat membantu penulis dalam merealisasikan antara teori yang didapat dibangku perkuliahan dengan teori maupun praktek yang ada dilapangan kerja dan dengan adanya penelitian ini penulis bisa menambah pengetahuan dalam bidang ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan bagaimana Penerapan Kualitas Pelayanan Pada



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu.

b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi dan pertimbangan dalam merancang strategi untuk meningkatkan tugas dan tanggung jawab yang baik sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu.

c. Bagi Pihak lainnya

Sebagai referensi untuk penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang, yang berhubungan dengan penerapan kualitas pelayanan.

#### 1.4 Lokasi dan Waktu

Penelitian dilakukan di kantor Desa Baturijal Barat Jln Raya Teluk Kuantan Rengat, Baturijal Hulu, Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu, RIAU. 29354. Waktu penulisan atau penelitian ini dilakukan mulai tanggal 1 Desember sampai 26 Desember 2020.

#### 1.5 Metode Penelitian

##### 1. Jenis Data

Jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer adalah data mentah yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung dan harus diolah kembali menjadi informasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dapat dimengerti oleh pengguna informasi. Seperti wawancara dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan pelaporan ini pada kantor Desa Baturijal Barat.

**b. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain seperti penelaahan buku-buku, arsip-arsip dan catatan-catatan tertulis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder umumnya berupa jumlah karyawan, *job description* dan informasi mengenai sejarah perusahaan dan struktur organisasi.

**2. Sumber Data**

**a. Observasi**

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan. Dalam hal ini penulis mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada kantor Desa Baturijal Barat.

**a. Wawancara**

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan penulis dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak yang berhubungan dengan judul tugas akhir ini. Dalam hal ini penulisan melakukan wawancara langsung dengan Kepala Desa maupun Staff kantor Desa Baturijal Barat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Analisa Data

Dalam melakukan analisa data, penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisis dengan memberikan gambaran secara rinci berdasarkan pernyataan dilapangan mengkaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

#### 1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Dalam penulisan laporan ini penulis membaginya dalam berapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, Lokasi dan Waktu, metode penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

##### **BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menggambarkan keadaan sejarah perusahaan, visi dan misi dan struktur organisasi.

##### **BAB III: TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Pada bab ini penulis mengungkapkan tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah.

##### **BAB IV: PENUTUP**

Pada bab ini merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan sereta saran penulis.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Baturijal

Dahulu, masyarakat Baturijal Barat belum mengenal istilah Desa, tetapi mereka menamakan Negeghi (negeri) atau yang paling sering didengar Kenegerian Baturijal. Kenegerian Baturijal merupakan gabungan keseluruhan kawasan yaitu *Terghatak, Dusun, dan Kampung*.

Baturijal adalah bagian terpenting dari Kerajaan Indragiri. Dalam sejarah disebutkan, sebuah Kerajaan Minangkabau bernama Pagaruyung ingin memperluas kekuasaannya. Di bawah pemerintahan Sultan Muning (1720-1770) kerajaan ini sangat bernaftu mengembang wilayah kekuasaan ke negeri lain. Tersebutlah Datok Rajo Dobalang di bawah kekuasaan Raja Pagaruyung, melakukan ekspansi ke arah timur yaitu ke wilayah Rantau Kuantan. Datok Rajo Dobalang ini terkenal dengan kezalimannya yaitu suka meramaikan perjudian dan sabung ayam, melarikan istri orang dan anak-anak gadis untuk memuaskan nafsunya. Rakyat-pun cemas dan ketakutan, namun tak dapat berbuat apa-apa.

Raja Indragiri waktu itu Raja Hasan bergelar Sultan Salahuddin Syah (1735-1765) yang berkedudukan di Pekan Tua, ada juga yang menyebutkan di Kota Lama, gusar dengan kelakuan tingkah pola Rajo Dobalang sampai ke Indragiri akan mengganggu ketentraman rakyatnya yang aman dan damai. Untuk mencegahnya, Raja mudik menuju Pauh Ranap. Di Pauh Ranap beliau menemui penghulu-penghulu sekitarnya minta dicarikan hulubalang untuk menghentikan Rajo Dobalang.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabar tentang Rajo Dobalang terus mengkhawatirkan Raja Indragiri. Keperkasaan Rajo Dobalang sampai ke Teluk, Baserah, dan Cerenti, Rajo Dobalang tidak mendapat perlawanan. Raja zalim itu dengan leluasa menguasai dan menjarah wilayah itu. Rajo Dobalang semakin ganas, bernaftsu ingin meneruskan penyerangan ke Kerajaan Indragiri. Setelah Cerenti, selangkah lagi sampai di Baturijal. Penduduk Kerajaan Indragiri khawatir, geram, takut bercampur baur menjadi satu melihat Rajo Dobalang dari Minangkabau yang zalim.

Dalam pencarian hulubalang, penghulu-penghulu itu sampai ke Sungai Simpang Kiri, menemukan serpihan-serpihan tarahan kayu. Berarti di situ ada kehidupan. Akhirnya, penghulu pun bertemu dengan tiga beradik yaitu; Tiala dengan saudaranya bernama Sabila Jati serta kemenakannya Jo Mahkota. Tiga beradik ini sebenarnya berasal dari Batu Jangko yang disuruh oleh Datuk Kibaya untuk merantau mencari wilayah berair jernih dan ikan yang banyak.

Setelah bertemu dengan tiga beradik, penghulu menceritakan maksud Raja Indragiri untuk menghentikan gerakan Rajo Dobalang. Hati nurani tiga beradik terusik terhadap kebatilan Rajo Dobalang. Merekapun berjanji akan datang menghadap raja tiga hari kemudian, setelah melakukan mufakat terlebih dahulu.

Setelah tiga hari, tiga beradik memenuhi janjinya menemui sang Raja Indragiri sekaligus menyatakan kesediannya. Setelah bertemu, tiga beradik meminta syarat-syarat apa yang perlukan. *Nan tuo*: mengambil seekor ayam sambung rupa-rupanya betina, tuahnya cahaya negeri. Dua buah keris bersarung emas buatan maja pahit tuahnya “senang hati”. *Nan Tengah*: mengambil pedang jawi, hulunya bertahtakan intan yang bertuliskan Muhammad, tuahnya “bintang

negeri”. *Nan kecil*: mengambil lembing bersarung mas suasa serupa, tuahnya “Pelepas utang”.

Kemudian tiga beradik pun berangkat dengan perahu serta tukang kayuh 12 orang, dan langsung menemui Rajo Dobalang di Sibuai Tinggi. Setelah bertemu Tiga beradik ditantang menyabung ayam di gelanggang oleh Rajo Dobalang. Tiga beradik menanyakan pantangan dan larangannya. Pertama “bersorak dan bertepuk tangan, Kedua “memekik dan menghantam tanah, Tiga “menyinsing lengan baju, dan Keempat “ memutar keris kedepan. Jawab Rajo Dobalang.

Apabila melakukan semua larangan itu, dianggap kalah. Tiga beradik menanyakan apa taruhannya, Rajo Dobalang menjawab “Tanah Inuman di sebelah kiri mudik Sungai Indragiri lebar dan panjangnya sehabis mata memandang di gelanggang Sibuai Tinggi”. Tiga Beradik menyebutkan taruhannya: “Tanah Danau Koto Simbung di sebelah kiri mudik Sungai Indragiri lebar dan panjangnya penghabisan pemandangan di gelanggang Sibuai Tinggi.

Rajo Dobalang menanyakan kapan mereka bertanding dan Tiga Beradik menyerahkan kapan waktu bertanding. Rajo Dobalang menetapkan “Dua hari ketiga, sebab Rajo Dobalang ingin mengumpulkan semua rakyatnya.

Pada hari ketiga yang telah ditentukan berkumpul Penghulu-penghulu dan rakyat di tempat gelanggang. Rajo Dobalang dengan sikap congkaknya melepaskan ayamnya, dan sampai dua kali kelepou (serangan) ayam Tiga Beradik itu kalah dan kena dulu, kepek sebelah kiri patah. Melihat ayam Tiga Beradik itu kena dulu sampai tiga kali kelepou ramailah sorak Rajo Dobalang dengan rakyatnya di tempat gelanggang. Kelepou yang keempat ayam Rajo Dobalang kena lehernya hampir putus hingga tidak kuat lagi melawan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melihat ayamnya kalah, Rajo Dobalang marah-marah dan warna mukanya menjadi merah padam, sampai memekik, menghantam tanah, menyinsing lengan baju, memutar keris kedepan terus menikam Tiga Beradik sampai dua kali. Berarti sudah melanggar pantangan dan dianggap kalah. Tiga beradik menertawakan sambil memberi pantun, "*Litak nek begalah, cubo-cubo mengaleh. Litak nek mengalah di cubo membaleh*". Pertarungan berlanjut, Nan tuo dulu menikam, Rajo Dobalang terjatuh disambut adik Nan tengah di cincang terus jatuh ke tanah, disambut yang kecil, ditikam sampai mati.

Melihat tidak bernyawa lagi, kepala Raja Dobalang di potong oleh adik yang tengah dimasukkan kedalam peti untuk dibawa pulang. Kepala Rajo Dobalang dibawa turun keperahu. Sampai di perahu dilihat kembali oleh tiga beradik itu, nasib di gerakkan Allah. Berani Karena Benar dan takut karena salah.

Setelah Rajo Dobalang tewas oleh tiga beradik, mereka membawa kepala Rajo Dobalang ke hadapan Raja Indragiri. Kemudian Raja Indragiri memberi selempar bendera dan gelar *Datuk Mangkuto*, atas jasanya tiga beradik diangkat menjadi Penghulu Tiga Lorong dan diberikan pangkat: Nan tua yang bernama *Sabila Jati* diangkat menjadi *Dana Lelo* Penghulu Pematangan lawan ke Batang Hari benderanya hitam kurnia Raja Indragiri. *Nan tengah* kemenakannya *Jo Mahkoto* Penghulu Baturijal Hulu lawan ke Kuantan benderanya merah kurnia Raja Indragiri dan bendera hitam kurnia raja Kuantan. *Nan kecil* anaknya bernama *Tiala* diangkat *Lelo Diraja*, Penghulu Baturijal Hilir lawan sungai Indragiri benderanya putih kurnia Raja Indragiri.

Penamaan Baturijal diambil dari sebuah nama batu yaitu batu Batu Rijal. Batu ini adalah penunggu di negeri Baturijal yang sampai sekarang masih ada di dusun Gaung Tengah (tepi mandi Baturijal Hulu yang berada di Sungai

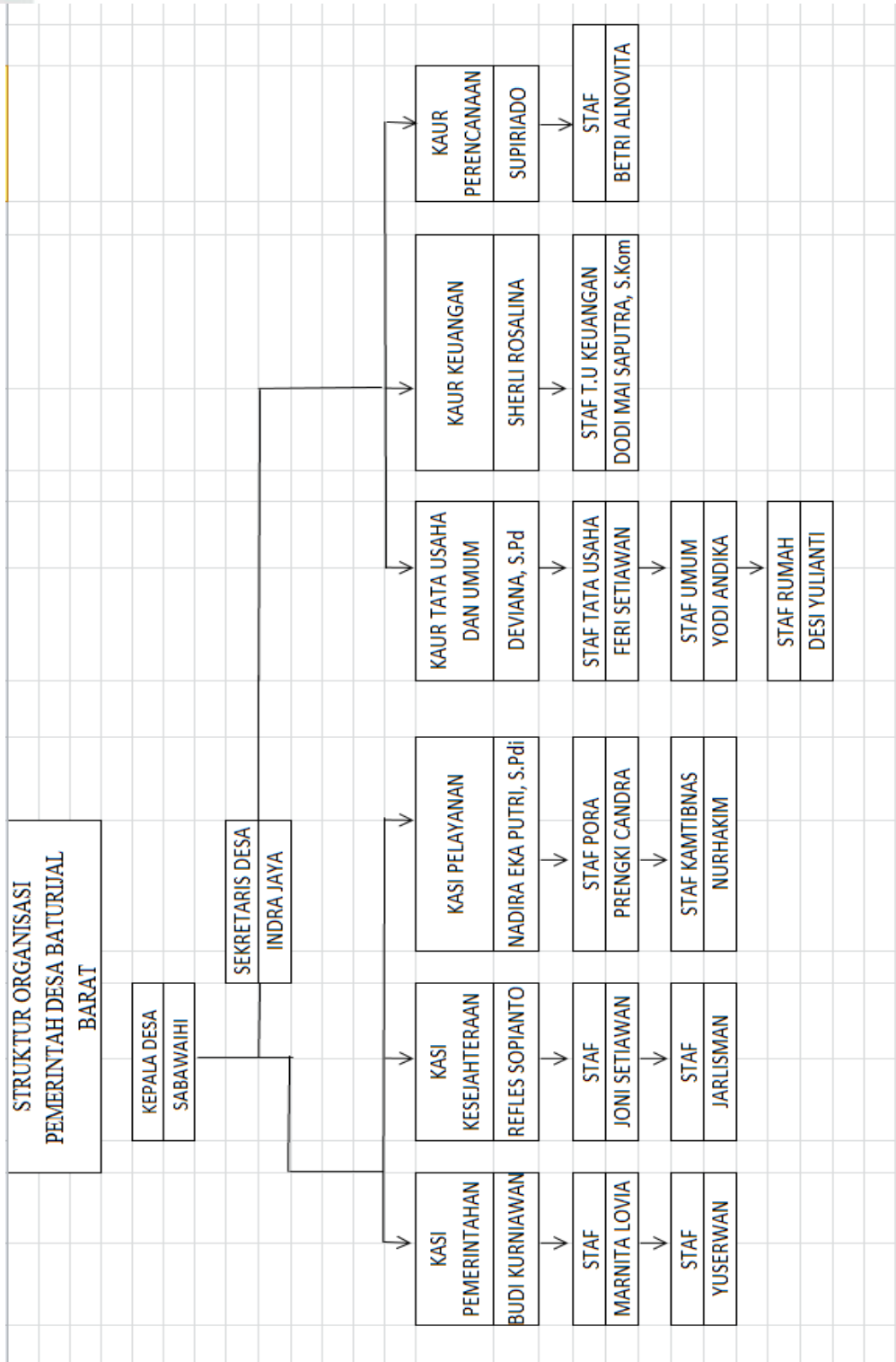
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indragiri). Baturijal pada awalnya terletak di tepian Sungai Indragiri di sebelah Koto Tuo sekarang ini, yang pada saat ini dikenal *Durian Simat*. Saat ini Baturijal sendiri terbagi menjadi empat Desa yaitu Baturijal Hulu, Baturijal Hilir, Baturijal Barat dan Kototuo. Masyarakat tidak mengetahui kapan Negeri Baturijal berdiri, diyakini oleh masyarakat sudah ada lebih dari 200 tahun yang lalu. Tetapi Negeri Baturijal Hulu diresmikan pada tahun 1927 M. Setelah diresmikan menjadi sebuah negeri, kemudian masyarakatpun segera menentukan *kepala penghulu*. Kepala penghulu ini dipilih oleh ninik mamak dan alim ulama yang ada di Negeri Baturijal Hulu.

Sedangkan Desa Baturijal Barat adalah nama dari suatu wilayah yang merupakan hasil dari kemerdekaan atau pecahan dari Desa Baturijal Hulu. Desa Baturijal Barat mulai terbentuk Desa persiapan pada tanggal 12 November 2006 melalui program pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu yang pada saat itu berjumlah 218 KK. Sebagai pejabat sementara waktu itu di pegang oleh Bapak Edi Suhardi untuk menjalankan roda pemerintahan ditingkat kades untuk menjadikan Desa definitif. Pada tanggal 14 Desember 2007 masyarakat Baturijal Barat melaksanakan pesta demokrasi yaitu pemilihan kepala Desa (PILKADES) secara langsung, Setelah diadakan pemilihan, yang terpilih saat itu adalah Bapak Edi Suhardi. Ia memerintah selama 5 tahun (dari tahun 2007-2012 M). Setelah itu maka masyarakat Baturijal Barat kembali mengadakan pemilihan kepala Desa, hasil pemilihan ini maka terpilihlah kepala Desa yang kedua yaitu Bapak Sabawaihi. Ia memerintah 2 periode dari tahun 2012 hingga sekarang. Selama kepemimpinannya ia dikenal sangat gigih dalam memperjuangkan hak rakyat, membangun jalan dan lain sebagainya. Masyarakat Baturijal Barat senang karena dipimpin oleh beliau.

## 2.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Baturijal Barat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **2.3 Visi dan Misi Desa Baturijal Barat**

### **1. Visi**

Mewujudkan desa Baturijal Barat menjadi desa mandiri, sentra perekonomian, dan pendidikan dengan kehidupan yang agamis menuju masyarakat sejahtera tahun 2021.

### **2. Misi:**

- a. Menggerakkan seluruh elemen masyarakat untuk erupaya bersama-sama menggali dan meningkatkan pendapatan keluarga.
- b. Menggalakkan usaha-usaha ekonomi kerakyatan berbasis industri rumah tangga yang murah, bermutu dan bersaing.
- c. Memerdayakan potensi dan kemampuan masyarakat dibidang ekonomi, pendidikan dan keagamaan.
- d. Menumbuhkembangkan rasa kebersamaan, kepedulian, kegotongroyongan antar masyarakat dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
- e. Mengupayakan pembangunan sarana pendidikan umum dan agama, memeberi kesempatan pada generasi muda untuk mengabdikan, mengembangkan kemampuannya di bidang ekonomi, pendidikan dan keagamaan, baik perorangan, kelompok atau lembaga lainnya.
- f. Mengupayakan pembangunan sarana perekonomian umum dan masyarakat dengan melibatkan peran pemerintah, swasta dan masyarakat.
- g. Memerdayakan peran ulama dalam kehidupan beragama masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **2.4 Uraian Tugas Kantor Desa Baturijal Barat**

### **1. Kepala Desa**

Kepala Desa merupakan Pimpinan peneyelenggara pemerintahan Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Masa jabatan Kepala Desa adalah selama 6 Tahun, dapat diperpanjang lagi untuk satu kali masa jabatan. Kepala Desa juga memiliki wewenang menetapkan peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD. Kepala Desa dipilih langsung melalui Pemilihan Kepala Desa (PILKADES) oleh penduduk setempat. Kepala Desa berwenang sebagai pemimpin Desa dalam wilayah yang terdiri dari dusun-dusun dalam Desa tersebut dan bermitra dengan Badan Permusyawaratan desa.

### **2. Sekretaris Desa**

Membantu Lurah dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Perencanaan dan Program Kerja Desa, Keuangan, Administrasi, umum serta Kependudukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sekretaris Desa mempunyai tugas meliputi :

- a. Memberikan saran dan pendapat kepada Kepala Desa.
- b. Memimpin, mengkoordinir dan mengendalikan serta mengawasi semua unsur/kegiatan sekretaris Desa.
- c. Memberikan informasi mengenai keadaan sekretaris Desa dan keadaan umum Desa.
- d. Merumuskan program kegiatan Kepala Desa.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melaksanakan unsur surat menyurat dan kearsipan dan laporan.
- f. Mengadakan dan melaksanakan persiapan rapat dan mencatat hasil-hasil rapat.
- g. Menyusun rancangan anggaran penerimaan dan belanja Desa.
- h. Mengadakan kegiatan anggaran penerimaan dan belanja Desa.
- i. Melaksanakan kegiatan pencatatan mutasi tanah dan pencatatan administrasi pemerintahan.
- j. Melaksanakan administrasi pendudukan, administrasi pembangunan, administrasi kemasyarakatan.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

**3. Kepala Urusan Pemerintah**

Tugas Kepala Urusan Pemerintah meliputi :

- a. Melaksanakan kegiatan administrasi penduduk di Desa.
- b. Melaksanakan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- c. Melaksanakan kegiatan administrasi pemerintah.
- d. Melaksanakan kegiatan pencatatan monografi Desa.
- e. Melaksanakan kegiatan kemasyarakatan antara lain RT/RW dan kegiatan ketentraman dan ketertiban serta pertahanan sipil (ctt: sekarang menjadi pelindung masyarakat atau linmas).
- f. Melaksanakan penyelenggaraan buku administrasi peraturan Desa dan keputusan Desa.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Melaksanakan kegiatan administrasi pembangunan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- h. Melaksanakan, mengawasi serta membina ex-tapol dan kegiatan sosial politik lainnya.

**4. Kepala Urusan Umum**

Tugas Kepala Urusan Umum meliputi:

- a. Melaksanakan menerima, dan mengendalikan surat-surat Desa mempunyai tugas keluar serta melaksanakan tata kearsipan.
- b. Melaksanakan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat-alat kantor, pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor.
- c. Menyusun jadwal serta mengikuti perkembangan pelaksanaan piket.
- d. Melaksanakan dan mengusahakan ketertiban dan kebersihan kantor dan bangunan milik Desa.
- e. Menyelenggarakan pengelolaan buku administrasi umum.
- f. Mencatat kekayaan inventarisasi Desa.
- g. Melaksanakan persiapan penyelenggaraan rapat dan penerimaan tamu dinas serta kegiatan kerumahtanggaan pada umumnya.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

**5. Kepala Urusan Pembangunan**

Tugas Kepala Urusan Pembangunan meliputi :

- a. Melaksanakan kegiatan administrasi pembangunan di Desa.
- b. Melaksanakan pencatatan hasil swadaya masyarakat dalam pembangunan di Desa.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Menghimpun data potensi Desa serta menganalisa dan memeliharanya untuk dikembangkan.
- d. Melaksanakan pencatatan dan mempersiapkan bahan guna pembuatan daftar usulan serta mencatat daftar isian proyek/daftar isian kegiatan.

**6. Kepala Urusan Keuangan**

Tugas Kepala Urusan Keuangan meliputi :

- a. Melakukan kegiatan pencatatan mengenai penghasilan kepala Desa.
- b. Mengumpulkan dan menganalisa data sumber penghasilan Desa baru untuk perkembangan.
- c. Melakukan kegiatan administrasi, pajak yang dikelola oleh Desa
- d. Melakukan administrasi keuangan Desa.
- e. Merencanakan penyusunan APBDES untuk dikonsultasikan dengan BPD.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan sebelumnya, berikut ini penulis akan mengemukakan kesimpulan dan saran yang berhasil dirangkum diantaranya yaitu:

1. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Kualitas pelayanan pada kantor desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu pada umumnya baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya sesuai dengan pelaksanaan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, seperti masih belum adanya inovasi pelayanan, masih ada beberapa kebutuhan masyarakat yang sulit untuk dikenali oleh pemerintah desa, belum adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik seperti kotak saran, serta masih adanya pemerintah desa yang bekerja tidak sesuai peraturan.
2. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Desa Baturijal barat dalam pelayanan publik melakukan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah desa, melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik, meningkatkan kemampuan atau kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal tersebut



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Baturijal untuk mengatasi hambatan tersebut serta sebagai upaya untuk terus meningkatkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut :

1. Agar pelaksanaan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik berjalan dengan optimal, sebaiknya Pemerintah Desa Baturijal berfokus terhadap beberapa indikator yang masih belum terlaksana dengan baik dan perlu ditingkatkan lagi seperti inovasi pelayanan, mengenali kebutuhan masyarakat, bekerja dengan tanggung jawab sesuai peraturan dan prosedur, serta adanya tanggung jawab dari setiap pegawai dalam bekerja dengan cara:
  - a. Melaksanakan pelatihan dan pembinaan bagi pemerintah desa dan melakukan evaluasi secara berkala.
  - b. Menambah fasilitas dan sarana prasarana yang mendukung kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik seperti menyediakan kotak saran.
  - c. Meningkatkan kepekaan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta meningkatkan kedisiplinan pemerintah desa.
2. Sebaiknya hambatan-hambatan yang dihadapi mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Baturijal agar selalu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diminimalisir dan diatasi dengan cepat supaya dapat meningkatkan kinerja pemerintah desa dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

3. Selain upaya-upaya yang sudah dilakukan selama ini, sebaiknya Pemerintah Desa Baturijal melakukan studi banding ke desa lain mengenai kinerja pemerintah desa khususnya pada desa-desa yang sudah melakukan inovasi pelayanan.



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutossrial Nurani Sejahtera

Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yagyakarta: Gava Media.

Heizer dan Render. 2014. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat

Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta

Howard dan Sheet. 2014. *Service, Quality & Satisfaction* Yagyakarta: Andi

Kotler. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta:Selemba Empat

\_\_\_\_\_. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Selemba Empat

\_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Pemasaran 1 Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke-dua*. Jakarta Selatan: Selemba Empat

\_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke-dua*. Jakarta Selatan: Selemba Empat

Surjadi. 2012. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika

Sunyoto. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT BUKU SERU

Sampara. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Akasar

Hiptono. 2012. *Service Manajement*. Yagyakarta: Andi

Zeithaml et.al. 2009, *Servis Marketing, Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5th edition. Mc. Grow Hill.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Lampiran

### HASIL WAWANCARA PADA PEGAWAI KANTOR DESA BATURIJAL BARAT MENGENAI PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA BATURIJAL BARAT KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU

#### Profil Responden

Nama : NADIRA EKA PUTRI, S.Pdi  
Jabatan : Staf Pelayanan  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Waktu Wawancara : 26 Desember 2020  
Tempat : Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap  
Kabupaten Indragiri Hulu

#### PERTANYAAN

##### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan memadai terhadap masyarakatnya, seperti fasilitas fisik, peralatan, personal, kebersihan, kerapian, dan media komunikasi lainnya?

##### Jawaban :

Pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat. Kantor Desa Baturijal Barat mempunyai beberapa fasilitas fisik seperti : ruang kepala desa, ruang sekretaris desa, ruang pegawai kantor desa, ruang tamu, toilet, tempat parkir, aula kantor desa. Peralatan personal seperti: meja dan kursi, komputer, alat tulis, lemari, ac/kipas angin, speaker aktif, mesin printer. Kebersihan, kerapian dan media komunikasi kantor desa Baturijal Barat sudah baik dengan adanya beberapa fasilitas diatas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## 2. Empati

- Apakah kesediaan karyawan pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memadai terhadap masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu sedia untuk melayani masyarakatnya

- Apakah pihak karyawan kantor desa Baturijal Barat sudah peduli dengan memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor Desa Baturijal Barat selalu peduli dan memberikan perhatian kepala masyarakatnya.

## 3. Kehandalan

- Bagaimana kemampuan karyawan kantor desa Baturijal Barat dalam melayani masyarakat?

**Jawaban :**

Pegawai kantor desa Baturijal Barat mempunyai kemampuan sesuai dengan tingkat pendidikan dan bidangnya masing-masing untuk melayani masyarakatnya.

## 4. Daya Tanggap

- Apakah kantor desa Baturijal Barat telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Jawaban : sudah**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan dari masyarakatnya.

- b) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan informasi dengan sigap dan cepat dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan informasi yang sigap dan cepat untuk semua keperluan masyarakat

#### 5. Jaminan

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan jaminan dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan pelayanan secara tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat

- b) Bagaimana sikap yang harus ditunjukkan oleh karyawan kantor desa Baturijal Barat dalam melayani masyarakat?

**Jawaban :**

Karyawan kantor desa Baturijal Barat selalu menunjukan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat



## Lampiran

### HASIL WAWANCARA PADA PEGAWAI KANTOR DESA BATURIJAL BARAT MENGENAI PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA BATURIJAL BARAT KECAMATAN PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU

#### Profil Responden

Nama : DEVIANA, S.Pd  
Jabatan : KAUR TATA USAHA DAN UMUM  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Waktu Wawancara : 26 Desember 2020  
Tempat : Kantor Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap Kabupaten  
Indragiri Hulu

#### PERTANYAAN

##### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan memadai terhadap masyarakatnya, seperti fasilitas fisik, peralatan, personal, kebersihan, kerapian, dan media komunikasi lainnya?

##### Jawaban :

Pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat. Kantor Desa Baturijal Barat mempunyai beberapa fasilitas fisik seperti : ruang kepala desa, ruang sekretaris desa, ruang pegawai kantor desa, ruang tamu, toilet, tempat parkir, aula kantor desa. Peralatan personal seperti: meja dan kursi, komputer, alat tulis, lemari, ac/kipas angin, speaker aktif, mesin printer. Kebersihan, kerapian dan media komunikasi kantor desa Baturijal Barat sudah baik dengan adanya beberapa fasilitas diatas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## 2. Empati

- a) Apakah kesediaan karyawan pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memadai terhadap masyarakat?

### Jawaban :

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu sedia untuk melayani masyarakatnya

- b) Apakah pihak karyawan kantor desa Baturijal Barat sudah peduli dengan memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat?

### Jawaban :

Pihak kantor Desa Baturijal Barat selalu peduli dan memberikan perhatian kepala masyarakatnya.

## 3. Kehandalan

- a) Bagaimana kemampuan karyawan kantor desa Baturijal Barat dalam melayani masyarakat?

### Jawaban :

Pegawai kantor desa Baturijal Barat mempunyai kemampuan sesuai dengan tingkat pendidikan dan bidangnya masing-masing untuk melayani masyarakatnya.

## 4. Daya Tanggap

- a) Apakah kantor desa Baturijal Barat telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan masyarakat?

### Jawaban :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan dari masyarakatnya.

- b) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan informasi dengan sigap dan cepat dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan informasi yang sigap dan cepat untuk semua keperluan masyarakat

#### 5. Jaminan

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan jaminan dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat memberikan pelayanan secara tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selalu meyakinkan kepercayaan kepada masyarakat.

- b) Bagaimana sikap yang harus ditunjukkan oleh karyawan kantor desa Baturijal Barat dalam melayani masyarakat?

**Jawaban :**

Karyawan kantor desa Baturijal Barat selalu menunjukan sikap ramah dan sopan saat melayani masyarakat



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**HASIL WAWANCARA PADA MASYARAKAT BATURIJAL BARAT  
MENGENAI PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR  
DESA BATURIJAL BARAT KECAMATAN PERANAP  
KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

**Profil Responden**

Nama : MELDA PUTRY  
Umur : 22 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Waktu Wawancara : 26 Desember 2020  
Tempat : Baturijal Barat, Kecamatan Peranap, Indragiri Hulu.

**PERTANYAAN**

**1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan memadai terhadap pelanggannya, seperti fasilitas fisik, peralatan personal, kebersihan, kerapian, dan media komunikasi lainnya?

**Jawaban :**

Pelayanan yang diberikan cukup baik, fasilitas yang ada di kantor desa sudah lengkap tetapi ada kekurangan beberapa fasilitas fisik seperti kurangnya ruang tunggu dan beberapa peralatan elektronik lainnya, kebersihan dan kerapian sudah cukup baik.

**2. Empati**

- a) Apakah pihak karyawan kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat

- b) Apakah pihak karyawan kantor desa Baturijal Barat sudah peduli dengan memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Jawaban :

Pihak kantor desa sangat peduli kepada masyarakat yang datang ke kantor desa

#### 3. Kehandalan

- a) Bagaimana kemampuan karyawan kantor desa Baturijal Barat dalam melayani masyarakat?

#### Jawaban :

Ada beberapa karyawan kantor desa Baturijal yang cepat tanggap dalam melayani masyarakat, dan ada juga beberapa karyawan sibuk dengan urusan pribadinya.

#### 4. Daya Tanggap

- a) Apakah kantor desa Baturijal Barat telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan masyarakat?

#### Jawaban :

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat

- b) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan informasi dengan sigap dan cepat dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat?

#### Jawaban :

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan informasi yang terkini kepada masyarakatnya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5. Jaminan

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan jaminan dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat?

#### Jawaban :

Pihak kantor desa Baturijal Barat sudah dapat dikatakan baik dan dapat dipercaya dalam pelayanannya

- b) Bagaimana sikap yang ditunjukkan oleh karyawan kantor desa Baturijal Barat saat melayani masyarakat?

#### Jawaban :

Baik, ramah, sopan



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran**

**HASIL WAWANCARA PADA MASYARAKAT BATURIJAL BARAT  
MENGENAI PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR  
DESA BATURIJAL BARAT KECAMATAN PERANAP  
KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

**Profil Responden**

Nama : RIZKY NANDA  
Umur : 21 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Waktu Wawancara : 26 Desember 2020  
Tempat : Baturijal Barat, Kecamatan Peranap, Indragiri Hulu.

**PERTANYAAN**

**1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan memadai terhadap pelanggannya, seperti fasilitas fisik, peralatan personal, kebersihan, kerapian, dan media komunikasi lainnya?

**Jawaban :**

Pelayanan yang diberikan cukup baik, terdapat beberapa kekurangan fasilitas fisik seperti kurangnya ruang tunggu dan ruang pegawai, beberapa peralatan elektronik lainnya seperti kurangnya komputer dan beberapa elektronik lainnya. Kebersihan dan kerapian sudah cukup baik.

**2. Empati**

- a) Apakah pihak karyawan kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat

- b) Apakah pihak karyawan kantor desa Baturijal Barat sudah peduli dengan memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Jawaban :**

Pihak kantor desa peduli kepada masyarakat yang datang ke kantor desa

**3. Kehandalan**

- a) Bagaimana kemampuan karyawan kantor desa Baturijal Barat dalam melayani masyarakat?

**Jawaban :**

Karyawan kantor desa Baturijal Barat sudah baik dalam melayani masyarakat dengan kemampuan masing-masing bidangnya.

**4. Daya Tanggap**

- a) Apakah kantor desa Baturijal Barat telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat

- b) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan informasi dengan sigap dan cepat dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan informasi yang terkini kepada masyarakatnya

**5. Jaminan**

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan jaminan dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat sudah dapat dikatakan baik dan dapat dipercaya dalam pelayanannya

- b) Bagaimana sikap yang ditunjukkan oleh karyawan kantor desa Baturijal Barat saat melayani masyarakat?

**Jawaban :**

Melayani dengan Sopan, ramah, dan saling membantu





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran

**HASIL WAWANCARA PADA MASYARAKAT BATURIJAL BARAT  
MENGENAI PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR  
DESA BATURIJAL BARAT KECAMATAN PERANAP  
KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

**Profil Responden**

Nama : HERVINA WATI  
Umur : 31 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Waktu Wawancara : 26 Desember 2020  
Tempat : Baturijal Barat, Kecamatan Peranap, Indragiri Hulu.

**PERTANYAAN**

**1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan memadai terhadap pelanggannya, seperti fasilitas fisik, peralatan personal, kebersihan, kerapian, dan media komunikasi lainnya?

**Jawaban :**

Pelayanan yang diberikan cukup baik, ada beberapa kekurangan fasilitas seperti kurangnya ruang tunggu untuk tamu, kebersihan dan kerapian sudah cukup baik.

**2. Empati**

- a) Apakah pihak karyawan kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat

- b) Apakah pihak karyawan kantor desa Baturijal Barat sudah peduli dengan memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa sangat peduli kepada masyarakat yang datang ke kantor desa

**3. Kehandalan**

- a) Bagaimana kemampuan karyawan kantor desa Baturijal Barat dalam melayani masyarakat?

**Jawaban :**

Ada beberapa karyawan kantor desa Baturijal mempunyai ilmu pengetahuan yang lebih tinggi sesuai dengan pendidikannya, dan ada juga yang memiliki kemampuan yang standar sesuai dengan bidangnya

**4. Daya Tanggap**

- a) Apakah kantor desa Baturijal Barat telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat sudah cukup cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

- b) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan informasi dengan sigap dan cepat dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat selalu memberikan informasi dengann sigap dan cepat kepada masyarakatnya

**5. Jaminan**

- a) Apakah pihak kantor desa Baturijal Barat sudah memberikan jaminan dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat?

**Jawaban :**

Pihak kantor desa Baturijal Barat sudah cukup baik dalam pekerjaannya dan sudah dapat dipercaya

- b) Bagaimana sikap yang ditunjukkan oleh karyawan kantor desa Baturijal Barat saat melayani masyarakat?

**Jawaban :**

Tutur bahasa yang sopan, ramah, peduli kepada masyarakatnya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI



Foto bersama Staf pelayanan Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap  
Kabupaten Indragiri Hulu



Foto bersama Staf pelayanan Desa Baturijal Barat Kecamatan Peranap  
Kabupaten Indragiri Hulu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sedang melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Baturijal Barat  
Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu



Sedang melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Baturijal Barat  
Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu



Sedang melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Baturijal Barat  
Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu